

Đà Nẵng, ngày 19 tháng 11 năm 2021

**BÁO CÁO**  
**Hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện cuối năm 2021**

**1. Điểm chất lượng bệnh viện**

Năm	Điểm trung bình	Số tiêu chí				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
2020	3,47	0	3	38	34	4
2021 (điểm tối đa)	3,6	0	3	31	38	7

STT	Tiêu chí	Nội dung	Điểm đạt 2020	Mục tiêu điểm 2021	Khoa/phòng thực hiện
1	A3.1	Người bệnh được điều trị trong môi trường, cảnh quan xanh, sạch, đẹp	4	5	TCHC
2	B4.2	Triển khai thực hiện văn bản chỉ đạo dành cho bệnh viện	3	4	TCHC
3	C4.3	Triển khai chương trình và giám sát tuân thủ vệ sinh tay	4	5	KSNK
4	C5.1	Thực hiện danh mục kỹ thuật theo phân tuyến kỹ thuật	3	4	KHTH
5	C5.2	Nghiên cứu và triển khai áp dụng các kỹ thuật mới, phương pháp mới	3	4	KHTH
6	C6.1	Hệ thống quản lý điều dưỡng được thiết lập đầy đủ và hoạt động hiệu quả	3	4	Phòng điều dưỡng
7	C6.2	Người bệnh được tư vấn, giáo dục sức khỏe khi điều trị và trước khi ra viện	4	5	Phòng điều dưỡng
8	D1.3	Xây dựng văn hóa chất lượng bệnh viện	3	4	các khoa/phòng
9	D2.5	Phòng ngừa nguy cơ người bệnh bị trượt ngã	3	4	Khoa Da, Da liễu, PTTM, TCHC
10	D3.1	Đánh giá chính xác thực trạng và công bố công khai chất lượng bệnh viện	3	4	KHTH

-Điểm tối đa có thể đạt được theo hệ số: 310.

-Mức điểm trung bình theo kế hoạch giao: 3,57 – điểm theo hệ số: 307.

## 2. Về triển khai 5S

Các khoa phòng cơ bản đều duy trì thực hiện 5S nghiêm túc.

Có các lưu ý cụ thể sau:

-Phòng bông khoa KSNK cần sắp xếp vật dụng theo phân loại đã đặt ra.

-Phòng kho khoa CLS cần sắp xếp gọn gàng hơn.

-Kho thuốc chính khoa Dược cần trang bị thêm kệ để có thêm diện tích sử dụng.

## 3. Về khảo sát hài lòng người bệnh nội trú và ngoại trú quý 3/2021

Nội dung	Số điểm hài lòng trung bình	Đáp ứng được % mong đợi	Tỉ lệ quay lại
Ngoại trú	4,52	93,47%	100%
Nội trú	4,65	93,76%	95,2%

Bệnh nhân nội trú ít, chỉ khảo sát được 21 mẫu.

## 4. Về tuân thủ kiểm soát nhiễm khuẩn, phòng chống dịch Covid-19

Nhân viên các khoa phòng duy trì thực hiện các quy định phòng chống dịch, kiểm soát nhiễm khuẩn.

Có các lưu ý cụ thể:

-Khoa Dược, phòng Tổ chức hành chính đảm bảo khâu giao nhận thuốc, vật tư, văn phòng phẩm an toàn.

-Bộ phận phân luồng tăng cường nhân lực lúc lượng người bệnh khai báo y tế công số 2 đông.

-Phòng khám Life-gap hẹn người bệnh tái khám hợp lý, tránh tập trung; xếp ghế chờ đảm bảo khoảng cách.

-Khoa nội trú nhắc bệnh nhân, người chăm sóc tuân thủ quy định phòng dịch.

-Kiểm tra, lau sạch bụi bẩn các trang thiết bị phòng khám, bình côn sát khuẩn tay nhanh.



- Các nhân viên cần cập nhật các quy định, văn bản phòng chống dịch mới nhất.

#### **4. Thuận lợi, khó khăn và biện pháp khắc phục**

##### **4.1. Thuận lợi**

- Có sự quan tâm, chỉ đạo sát sao và đầu tư của Ban giám đốc bệnh viện trong mọi hoạt động.

- Toàn thể nhân viên hợp tác và hỗ trợ nhau khi triển khai thực hiện các tiêu chí về chất lượng bệnh viện.

- Bước đầu chuyển đổi sử dụng ứng dụng phòng họp zoom, ứng dụng zalo phục vụ công việc.

##### **4.2. Khó khăn, tồn tại**

- Ảnh hưởng của dịch Covid-19 nên việc tập trung, triển khai, bàn giao các hoạt động về chất lượng bệnh viện chưa đảm bảo kế hoạch.

- Chưa có kinh nghiệm thực hiện các tiêu mục mức cao trong các tiêu chí dự kiến tăng điểm.

- Các hoạt động phòng chống dịch có phát sinh các thiết bị, vật tư y tế mới, thay đổi các sắp xếp 5S ban đầu.

- Các quy định phục vụ phòng chống dịch ảnh hưởng đến sự hài lòng bệnh nhân khi trải nghiệm dịch vụ tại bệnh viện.

- Nhân viên làm việc theo phân công giãn cách ảnh hưởng đến công tác chỉ đạo chung, chưa cập nhật kịp thời các văn bản – chỉ đạo mới nhất.

##### **4.3. Đề xuất, kiến nghị**

- Đào tạo chuyên trách, thành viên tổ, mạng lưới chất lượng bệnh viện.

- Tăng cường sử dụng các nền tảng online trong công tác chỉ đạo, sinh hoạt chuyên môn, giao ban – hội họp, thích ứng với dịch Covid-19.

- Xây dựng quy tắc ứng xử nội bộ khi sử dụng các nền tảng online phục vụ công việc.

**NGƯỜI BÁO CÁO**



*BS. Đoàn Văn Hùng*



*ThS.BS. Võ Doãn Tuấn*